

SupportPack サービス仕様書

本内容は別紙「SupportPack サービス実施条件」(以下サービス実施条件といいます)の一部をなすものであり、本サポートパックで提供されるサービス(以下本サービスといいます)のサービス仕様です。本内容はサービス実施条件に優先して適用されます。

1. サービス提供期間

サービス実施条件第3条(本サービスの提供期間)のとおりとします。

2. 対応時間について

(1) 週連続5日間の場合は起算曜日を選択することができ、起算曜日を起点とした連続した日が対応日となります。(月曜日～金曜日、火曜日～土曜日など。)

(2) 対応時間内に国民の祝日等法律に定める休日、年末年始およびNECが定める休業日(以下、祝日等といいます)が含まれる場合、当該祝日等も本サービスの対象となります。

(3) 対応時間の定めにかかわらず、障害受付は、24時間365日対応します。

(4) 対応時間外にお客様からの対応依頼を受け付けた場合は、翌対応時間にサービスを提供します。NECの営業日かつお客様が選択された対応日の 8:30～17:30 にNECが対象製品に障害が発生した旨の通知を受け、障害復旧修理が必要と判断した場合は、本サービスの対応時間の範囲内で保守作業員を派遣し作業を開始するものとします。ただし、交通事情、天候、対象機器の設置地域および一時的な修理部品の枯渇等のやむを得ない条件により翌営業日以降の対応になる場合もありますので、あらかじめご了承ください。

3. 提供サービスの内容

3. 1 オンサイト保守サービス

3. 1. 1 前提条件

お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、次の各号に定める条件を承諾するものとします。

(1) 本サービスの提供場所および対象製品の設置場所は日本国内に限定されるものとし、本サービスの提供にあたり使用される言語は、お客様およびNECとともに日本語とします。

(2) NECは、お客様に対し事前に通知したうえで問合せ窓口の電話番号およびNECサポートポータルのURLを変更することができるものとします。

(3) 障害が発生している対象製品の特定は、お客様の責任で実施するものとします。

(4) 対象製品が本サービス仕様書、サービス実施条件、その他NECにより指定された条件と異なる条件において使用された場合、NECによる当該対象製品に対する本サービスの提供ができない場合があります。

(5) 本サービスの一部または全部につき、対象製品の製造元の都合により事前の通知なく変更される場合があります。

(6) 3. 1. 3に定めるお客様の協力事項を、お客様の責任で実施するものとします。

3. 1. 2 オンサイト保守サービスの内容

(1) 障害受付および障害原因の切り分け

対象製品に不時の故障が発生した場合、お客様より対象製品に障害が発生した旨の通知を受け付け、障害原因の切り分けを行います。なお、いかなる場合においてもソフトウェアの障害については、本サービスの対象外とします。

(2) 障害復旧

(1) の切り分けの結果、対象製品を構成する部品に原因があると考えられる場合、保守作業員を派遣し、障害の復旧に必要な作業、動作確認およびお客様への

報告を行います。ただし、障害内容によりその製品を引き取り、調査修理実施後に返却して、復旧後の確認、お客様への報告を行う場合もあります。修理に必要な部品代は、本サービスに含まれます。

3. 1. 3 お客様の協力事項

- (1) お客様は、NECが求めた場合、速やかにサポートIDを提示するものとします。
- (2) 本サービスの提供を受けるのに必要なログイン名、パスワードおよびライセンスキー等の情報はお客様が管理を行うものとします。
- (3) お客様は、対象機器の故障もしくは不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、自己の費用と責任で適切な措置を講じるものとします。
- (4) お客様は、故障部品に設定されている機密情報および個人情報に関する設定情報およびデータをお客様の責任にて消去した上でNECに引き渡すものとします。NECは、故障部品に残された各種情報の削除等につき、一切の責任を負わないものとします。
- (5) お客様は、NECによる本サービスのために必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- (6) 障害復旧までの間、NECが必要と判断した場合、お客様は一時的な手順または対策を用いるものとします。
- (7) 本サービスの提供にあたり、対象製品の作業実施前の業務退避および、作業完了後の業務復帰は、お客様が処置するものとします。
- (8) お客様は、対象製品の障害復旧作業に必要な設備をNECの保守作業員が操作可能な場所に準備するものとします。
- (9) お客様は、本サービスを行うために保守作業員が対象製品の設置場所に立ち入ることをあらかじめ承諾するとともに、当該保守作業員が本サービスを行うために必要となる作業場所、備品、記録媒体その他の消耗品、電力、水道等を無償で提供するものとします。なお、NECは、保守作業員が対象製品の設置場所に立ち入るにあたり、事前にお客様がNECにお客様の安全規則、

衛生規則等を通知した場合、当該保守作業員を含め当該規則等を遵守するものとします。

- (10) お客様は、NECが別途指定する対象製品の設置環境条件(対象製品の正常な稼働のためにNECが指定する対象製品の設置場所における入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界および磁界、接地条件、対象製品に有害な塩気および有酸ガスならびに作業スペース等の条件)を、対象製品の設置場所において常に整備、維持するものとします。
- (11) お客様は、本サービスを提供するために必要な情報をNECに提供するものとします。
- (12) お客様は障害製品を送付する場合、輸送中に破損等が発生しないように梱包し、精密機器扱いにて送付するものとします。梱包の不備などにより輸送中に破損したと認められる場合、NECは修理費用をお客様に請求できるものとします。

3. 1. 4 除外作業

次の各号に定める作業は、本サービスの対象外とします。ただし、お客様の要請に対しNECが必要と認めた場合は、お客様およびNEC別途協議の上、実施時期、費用その他必要事項を決定し、これらの作業を行うものとします。

- (1) 対象製品の新設、増設、移設、撤去および機能追加に関する作業および立会い
- (2) お客様の要求による対象製品の改造
- (3) 対象製品の日常の清掃、点検および運転
- (4) 用紙、インクリボン、その他の消耗品の供給等
- (5) 天災地変、落雷、不可抗力、その他お客様およびNECのいずれの責にも帰すことができない事由による対象製品に生じた故障(対象製品のNECへの輸送中に生じた故障、または対象製品の仕様の如何によらず内部へ侵入した液体・塵埃もしくは衝撃・振動・落下等により生じた故障等)の修理
- (6) 設置環境条件に反したことにより対象製品に生じた故障の修理
- (7) NECの指定品以外の消耗品を使用したため、または消耗品の保管不備のために対象製品に生じた故障

の修理

- (8) お客様または第三者の不適切な使用または取り扱いにより対象製品に生じた故障の修理
- (9) NECおよびNECが承諾した者以外が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象製品の事故の調査および故障の修理
- (10) 対象製品の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
- (11) 電気作業および回線接続のための立会い
- (12) 対象製品内のデータの保護、バックアップおよび削除
- (13) NECの供給によらない補助部品、付属品等の修理
- (14) 対象製品に関する技術支援および教育の実施
- (15) お客様が対象製品に対し行った個別設定の復旧作業、お客様が開発したアプリケーションの復旧作業およびお客様データの復旧作業
- (16) 機器の故障原因の報告
- (17) 対応時間外のサービス提供
- (18) 予備品の調達、保管

3. 1. 5 交換部品の回収

本サービスの提供に伴って交換された故障部品および老朽部品は、NECが回収します。交換された故障部品および老朽部品の所有権は、全てNECに帰属するものとします。

3. 1. 6 対象外製品

対象製品が装置寿命を越えて使用されている場合、または対象製品が老朽化し正常な稼働の維持が本サービスの提供によっても不可能であるとNECが判断した場合、原則として本サービスは打ち切るものとします。この場合すでにお支払いいただいた代金は返金いたしません。

SupportPack サービス実施条件

日本電気株式会社(以下NECといいます)は、別紙「SupportPack サービス仕様書」(以下サービス仕様書といいます)に定めるサービス(以下本サービスといいます)を本「SupportPack サービス実施条件」(以下本サービス実施条件といいます)に基づき、本サポートパックの購入者(以下お客様といいます)に提供するものとします。

第1条(登録)

- (1) 本サービスをご利用いただくには、本サービス実施条件およびサービス仕様書に同意されたうえで、本サポートパックご購入日(検収日)から30日以内に、NECが別途定める方法にてNECへ本サービスを利用する為に必要となるお客様の情報(以下お客様情報といいます)ならびに本サービスの対象となる製品(以下対象製品といいます)およびその設置場所等に関する情報(以下対象製品情報といいます)を登録申請いただく必要があります。
- (2) NECは、お客様または前項の登録申請を代行する者(以下登録申請者といいます)から受領したお客様情報および対象製品情報を登録後、登録が完了したことをWeb、電子メールまたはその他の方法にてお客様または登録申請者に通知いたします。NECは本通知をもって、NECが本サービス実施条件に基づく本サービスを行うことを承諾した証とします。
- (3) NECは、合理的な理由がある場合を除き、お客様または登録申請者からの登録申請に基づく本サービス提供の承諾を拒絶しないものとしますが、万一当該承諾ができない事由が生じた場合には、NECが登録申請を受け取った日から30日以内に、NECが定める方法によりお客様に承諾拒絶の通知をするものとします。その場合、お客様から本サポートパックのご購入元に對し承諾拒絶の通知と、領収書その他の購入を証するものをご提出いただければ、これと引き換えに当該ご購入元から代金を返金いたします。
- (4) お客様は、(2)に基づき登録されたお客様情報または対象製品の設置場所等の情報に変更が生じた場合、当該変更日の30日前までにその内容をNEC所定の

方法によりNECに通知するものとします。お客様は、かかる通知を怠ったことにより実際の情報と登録された情報に不一致がある場合、NECが本サービスをお客様に提供できないおそれがあることをあらかじめ承諾するものとします。

第2条(代金の不返金)

お客様が本サポートパックご購入日(検収日)から14日以内に本サービス実施条件およびサービス仕様書にご同意いただけないことにより本サポートパックを返却された場合を除き、NECは、理由の如何を問わず本サポートパックの代金を返金いたしません。

第3条(本サービスの提供期間)

- (1) 本サービスの提供開始日は、第1条(2)に基づくNECによる登録完了通知の発効日とします。
- (2) 本サービスの提供終了日は、対象製品のご購入日(検収日)から起算してサービス仕様書記載の年数を経過した日までとします。
- (3) 前項の規定にかかわらず、本サービスの提供終了日前に対象製品の保証書に定める保守部品の保有期限が到来した場合、これをもって本サービスの提供を終了します。この場合も、本サポートパックの代金の全部または一部の返金はいたしません。

第4条(本サービスの利用中止)

本サービスの提供終了日前にお客様が本サービスのご利用を中止した場合、またはNECが第13条(反社会的勢力との取引排除)第2項、第14条(本サービスの利用提供関係の終了)第1項もしくは同条第2項に基づき本

サービスの全部または一部の利用提供関係を終了した場合であっても、本サポートパックの代金を返金いたしません。

第5条(お客様の協力)

お客様は、本サービス実施条件およびサービス仕様書にお客様の協力すべき作業が規定されている場合、当該作業を誠実に実施するものとします。

2. NECは、NECが本サービスをお客様に提供するにあたり必要と判断した場合、お客様に対し、次の各号に定める協力を要請することができるものとし、お客様は、NECからの当該要請に応じるものとします。

(1) 必要な資料および情報をお客様の費用と責任においてNECに提供すること。

(2) 必要な通信環境をお客様の費用と責任において準備すること。

(3) NECが本サービスの提供を行うために必要な範囲内で対象製品の稼動を停止すること。

3. お客様は、前項各号に定める要請の対応に不備がないことについて責任を負うものとし、当該要請の対応に不備があった場合には、お客様は、これに起因する本サービスの提供を受けられない可能性があることを了承するものとします。この場合において、NECは、本サービスが提供できないこと等につき、何ら責任を負わないものとします。

4. お客様は、対象製品を正しく運用するために、対象製品に関する操作マニュアル等で指定された日常保守・操作手順等を遵守するものとします。

5. お客様は、対象製品の故障、不適切な使用または本サービスの提供に伴う対象製品の稼動の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、お客様の費用と責任において適切な措置を講じておくものとします。

第6条(お客様の負担する費用)

お客様は、次の各号に定めるお客様に生じた費用を直接負担するものとします。

(1) 本サービスの提供を受ける為に要した記録媒体その

他の消耗品に係る費用

(2) 本サービスの提供を受ける為に要した電気料金等の光熱費

(3) 本サービスの提供を受ける為に要した通信費

2. お客様は、次の各号に定めるNECに生じた費用をNECに支払うものとします。

(1) 本サービスを提供するためのNECの技術員による船舶、航空機等の交通機関の利用ならびに宿泊に要した費用ならびに日当

第7条(責任の制限)

NECは、対象製品に生じた障害に対する本サービスの実施に契約不適合(本サービスの実施後、3ヶ月以内に同一原因による同一障害が再発した場合をいいます。以下同じ。)があった場合、本サービスのサービス提供期間内およびサービス提供期間が終了した日から1年間に限り、本サービスをすみやかに再実施するものとします。

2. 前項に該当する場合にNECが負うべき責任は、前項に明記された本サービスの再実施に限られるものとし、その他、法律上の契約不適合責任および損害賠償責任を含むいかなる責任も負わないものとします。

第8条(再委託)

NECは、本サービスに係る業務の全部または一部を、NECの費用と責任において第三者に再委託(再々委託等を含み、以下同じとします)できるものとします。

第9条(秘密保持義務)

お客様およびNECは、本サービスの履行に関連して相手方から開示を受ける情報であって、次の各号の一に該当する情報(以下秘密情報といいます)を、受領後3年間(個別の秘密情報の性質に鑑み、お客様およびNECが協議のうえ書面にて合意した場合は、当該書面に記載された期間とします)、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく第三者に開示または漏洩しないものとします。

(1) 秘密である旨が明示された技術資料、図面、その他関係資料等の有体物または電子データにより開示された情報

- (2)秘密である旨を告知したうえで口頭にて開示される情報であって、かかる口頭の開示後14日以内に、当該情報の内容を書面にし、または電子データとして記録し、かつ、当該書面または電子データにおいて秘密である旨を明示して提供されたもの
2. 前項の規定にかかわらず、お客様およびNECは、次の各号の一に該当することを自ら証明する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。
- (1)開示の時に、既に公知であった情報または既に自己が保有していた情報
 - (2)開示後、自己の責によらず公知となった情報
 - (3)自己が秘密保持義務を負うことなく、第三者から適法に入手した情報
 - (4)自己が独自に開発した情報
3. 第1項の規定にかかわらず、NECは、本サービスの履行に合理的に必要な範囲内で、前条(再委託)に従い業務を再委託した第三者に対し、お客様の秘密情報を開示することができるものとします。この場合、NECは、当該第三者に秘密保持義務を課すものとします。
4. 第1項の規定にかかわらず、お客様およびNECは、政府機関、裁判所等(以下公的機関等といいます)から法令に基づき秘密情報の開示を要求された場合、①相手方に対し法律上認められる範囲内で当該開示要求の事実を事前に通知することにより秘密情報の開示差止命令または公開防止に必要な手続きをとる機会を与え、かつ、②当該公的機関等に対し秘密情報の秘密性に即した取り扱いがなされるよう要請したうえで、当該公的機関等に対して当該秘密情報を開示することができるものとします。

第10条(マイナンバーの取り扱い)

NECは、本サービスに関して個人番号(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成二十五年五月三十一日法律第二十七号)」第二条第5項に定めるものをいいます)をその内容に含む電子データ(対象製品に保存されているものを含みます)および印刷物等(以下あわせて電子データ等といいます)を取り扱わず、お客様から受領したメモリダンプ内

の個人番号をその内容に含む電子データを再現しないものとします。

2. お客様は、対象製品または対象製品に内蔵される記憶装置等(記録媒体を含みます)に個人番号をその内容に含む電子データが保存される可能性がある場合、個人番号の収集および取り扱いを防止するための措置として、当該対象製品および当該記憶装置等に対するログイン認証および電子データの暗号化等のアクセス制御を行うものとします。なお、当該アクセス制御が行われていないことが判明した場合、NECは、当該アクセス制御の実施またはその他の必要な措置が講じられるまで、合理的な範囲内で本サービスの一部または全部の提供を中断するものとします。
3. お客様は、本サービスに関してNECに対し個人番号をその内容に含む電子データ等を提出する場合、事前にNECに対してその旨を通知するものとします。NECは、当該事前通知なく受領した電子データ等につき個人番号をその内容に含まないものとして取り扱うものとします。なお、当該事前通知なく受領した電子データ等に個人番号が含まれていることが判明した場合、直ちに当該電子データ等の取り扱いを中止し、これをお客様に返却または破棄することができるものとします。

第11条(サポートID等の取り扱い)

お客様は、お客様が本サービスを利用するためNECが提供するサポートID、ユーザID等およびそのパスワード(以下サポートID等といいます)を、第三者に開示、貸与、共有しないものとし、サポートID等が漏洩することのないよう、自己の費用と責任において厳重に管理するものとします。サポートID等の管理不備、使用上の過誤および第三者の使用等(以下使用過誤等といいます)によりお客様または第三者が損害を被った場合であっても、NECは一切責任を負わないものとし、お客様は、使用過誤等によりNECが損害を被った場合、当該損害を賠償するものとします。また、第三者がサポートID等を用いて本サービスを利用した場合、当該利用はお客様による利用とみなされるものとし、お客様はかかる利用についてのサービス料金の支払いその他の債務一切を負担するも

のとします。

第12条(権利義務譲渡の禁止)

お客様は、NECの事前の書面による同意なくして、本サービス上の地位を第三者に承継させ、または本サービスから生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせもしくは担保に供してはならないものとします。

第13条(反社会的勢力との取引排除)

お客様およびNECは、現在、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを相互に確約します。

- (1)自己または自己の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体または暴力団関係者、総会屋、その他の反社会的勢力(以下反社会的勢力と総称します)であること
 - (2)自己または自己の役員が、反社会的勢力を利用すること
 - (3)自己または自己の役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、または関与すること
 - (4)自己または自己の役員が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること
 - (5)自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用い、相手方の名誉や信用を毀損し、また、相手方の業務を妨害すること
 - (6)自らまたは第三者を利用して、相手方に対し法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと
2. お客様およびNECは、相手方が前項の確約に違反して、前項各号の一に該当することが判明した場合、相手方に対し何らの催告をすることなく、本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了することができるものとします。
3. お客様およびNECは、相手方が第1項各号の一に違反した疑いがあると合理的に認められる場合は、当該違反の有無を確認することを目的として調査を要求することができるものとし、相手方は、当該調査に協力します。

第14条(本サービスの利用提供関係の終了)

お客様およびNECは、相手方の責に帰すべき事由により、相手方が、本サービス実施条件およびサービス仕様書に定める義務を履行せず、相当の期間を定めて催告をなした後も、なおその期間内にこれを履行しない場合は、本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了することができるものとします。ただし、相手方の義務履行違反が本サービス実施条件および取引上の社会通念に照らして軽微であるときを除くものとします。

2. お客様およびNECは、相手方が次の各号の一に該当する場合、何らの催告を要することなく本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了することができるものとします。

- (1)仮差押、差押、競売の申立もしくは租税滞納処分を受け、または破産、会社更生手続もしくは民事再生手続その他これらに類する手続の申立がなされたとき
- (2)自ら振出もしもしくは引受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
- (3)その他財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき

3. お客様またはNECは、自己が前項各号の一に該当する場合、相手方に対し負担する一切の金銭債務につき当然に期限の利益を喪失し、直ちにこれを弁済するものとします。

4. お客様およびNECは、本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了する場合、第13条(反社会的勢力との取引排除)第2項および本条(本サービスの利用提供関係の終了)に基づいてのみ本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了することができるものとします。

第15条(損害賠償)

お客様およびNECは、本サービス実施条件およびサービス仕様書に定める義務に自己の責めに帰すべき事由に起因して違反したことにより相手方に損害を与えた場合には、その損害額等についての協議のうえ、本サービスの利用提供関係の終了の有無および請求原因の如何

を問わず、本サポートパックの代金としてNECがお客様から受領した総額を損害賠償累積額の限度として、賠償義務を負うものとします。

2. 前項の規定にかかわらず、お客様およびNECは、請求原因の如何を問わず、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者が予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、拡大損害および逸失利益(予想されるコスト削減分を含みます)については、賠償義務を負わないものとします。

3. お客様およびNECは、相手方が本サービス実施条件およびサービス仕様書に違反した場合であっても、自分が被る損害または損失を最小限にとどめる義務を負うものとします。

4. お客様またはNECによる本条の損害賠償の請求は、請求原因の如何を問わず、本サービスに基づく履行義務違反を知り得た時から1年以内に限り行うことができるものとします。

第16条(不可抗力)

地震、台風、洪水、噴火、津波その他の天変地異、戦争、暴動、騒乱、疫病、感染症、労働争議、法令または規則の変更、政府行為等、当事者が合理的に支配できない事由(以下不可抗力事由といいます)により本サービスの全部または一部の提供に遅延または履行不能が生じた場合、お客様およびNECは、相手方に対して債務不履行の責任を負わないものとします。ただし、金銭債務についてはこの限りでありません。

第17条(輸出管理)

お客様は、本サービス実施条件およびサービス仕様書に基づきNECから受領した物品および情報を輸出する場合には、外国為替及び外国貿易法その他の輸出関連法令(米国輸出管理法その他の外国の輸出入関連法令が適用される場合はそれらの法令を含みます)を遵守するものとします。

第18条(存続規定)

第4条(本サービスの利用中止)、第7条(責任の制限)、

第9条(秘密保持義務)、第10条(マイナンバーの取り扱い)、第12条(権利義務譲渡の禁止)、第13条(反社会的勢力との取引排除)、第14条(本サービスの利用提供関係の終了)第3項、第15条(損害賠償)、第17条(輸出管理)、本条、第19条(管轄裁判所)およびその他性質上本サービスの利用提供関係が消滅した後も存続すべき規定は、本サービスが期間満了その他の理由の如何を問わず終了した後も、なおその効力を有するものとします。

第19条(管轄裁判所)

本サービスに関連して発生したお客様とNECとの間の紛争については、訴額の如何にかかわらず、東京簡易裁判所または東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上